

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN E GOVERNMENT (STUDI KASUS PELAKSANAAN APLIKASI LAPOR HENDI)

OLEH : YULIANA KRISTANTO,S.AP,M.Si

(Public Administration Departemen, FISIP-UNDIP),
Prof.Soedharto, SH Street.Tembalang, Semarang

Departemen Administrasi Publik, FISIP UNDIP, Semarang

Email : yulianakristanto@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Accepted

Keywords

Aplikasi online, aspirasi warga, pelayanan publik, e government, inovasi sektor publik

Lapor Hendi (<http://laporhendi.semarangkota.go.id/>) adalah sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Semarang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Semarang. Lapor hendi ini juga sekaligus menyediakan tools untuk lapor gubernur, Kemendagri bahkan presiden. Di dalamnya juga menyediakan Geber Pandanaran (Gerakan Bersama Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak) serta Geber Septi (Gerakan Bersama Sekolah Peduli dan Anti Bullying). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan maksud memberikan gambaran mengenai pelaksanaan aplikasi ini dalam rangka memberikan pelayanan public yang berbasis *e government* untuk warga kota Semarang. Tujuan penelitian ini untuk memberikan gambaran pelaksanaan *e government* dan pengaruh positifnya terhadap masyarakat.

.PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam mendukung aktifitas masyarakat sehari-hari. Partisipasi dari masyarakat sangat diperlukan untuk membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam upaya pembangunan nasional. Kini pemerintah telah melakukan inovasi pelayanan publik mengenai sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Layanan ini menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan telah diterapkan oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia. Aplikasi ini telah diterapkan di tingkat pemerintah daerah, Kota Semarang contohnya. Pemerintah Kota Semarang mempunyai aplikasi Lapor Hendi (<http://laporhendi.semarangkota.go.id/>) adalah sebuah aplikasi yang berbasis online dan diperuntukan untuk masyarakat Kota Semarang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Semarang.

Dalam aplikasi Lapor Hendi yang mulanya diperuntukan untuk penghubung

aspirasi warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang sekarang menjadi luas dalam pelayanannya. Permasalahan tentang bullying maupun permasalahan wanita dan anak difasilitasi dalam fitur Geber Septi atau gerakan bersama sekolah peduli dan tanggap bullying. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Kota Semarang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan *E Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Definisi *E government* menurut Bhatnagar (2002) dalam jurnal mewujudkan Good Governance melalui e government di kabupaten Sleman oleh Joko Tri Nugroho, adalah membagi dan melayani masyarakat dan bisnis dengan tujuan mengurangi korupsi, mengurangi waktu dan biaya dan meningkatkan transparansi.

Dengan pelaksanaan e-Government ini diharapkan dapat memberikan keuntungan kepada publik, beberapa keuntungan yang diperoleh adalah :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor . Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan [transparansi] maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien . Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan video conference.
5. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam

pemerintahan atau yang disebut e-government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

Menurut European Journal of Information Systems (2007) 16 ,134–148 berjudul *e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust*. Dalam perwujudan e-Government dibutuhkan *public value*. Public value disini adalah suatu nilai kepercayaan oleh masyarakat akan terdapat hasil yang konkret. Seperti misalnya : menurunnya angka tuna wisma, atau adanya akses mandiri terhadap pelayanan pemerintah. Dan lebih kepada hubungan yang tidak terwujud seperti meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan public. Nilai public disini bukanlah seperti nilai uang, alih alih justru melengkapi pengukuran nilai itu. Sehingga dalam pelaksanaan e government terutama dalam hal pelayanan publik dua unsur public value tersebut harus bisa diwujudkan oleh pemerintah sebagai penyedia atau penyelenggara. Yaitu adanya hasil konkret dan membangun hubungan dengan publik terutama dalam tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Pemerintah Kota Semarang adalah satu dari lima pemerintah daerah yang menjadi piloting open Governance yang salah satu aksinya adalah melakukan perbaikan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik. Sehingga diharapkan aplikasi ini adalah salah satu bentuk wujud Pemkot Semarang mewujudkan harapan tersebut.

Pada kenyataannya, bersumber dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh lembaga Pusat Telaah dan Informasi Regional (Pattiro) Semarang, menurut riset dan data mereka sistem pelaporan aduan masyarakat Semarang lewat sarana Laporan Hendi dirasa masih kurang efektif berjalan. Banyak aduan atau laporan masih belum direspon cepat baik melalui SMS 1708, twitter #LaporHendi dan Pusat Pengolahan Pengaduan Masyarakat (P3M) Pemkot Semarang. Hal tersebut diungkapkan setelah Pattiro melakukan uji terhadap sistem pengaduan Laporan Hendi pada September kemarin, dimana ada 14 pengaduan terdistribusi melalui SMS Laporan Hendi (6 pengaduan), Twitter #LaporHendi (6 pengaduan), facebook P3M (1 pengaduan), Loker P3M (1 pengaduan). Melalui uji tersebut dihasilkan dari 12 pengaduan yang dikirim ke Laporan Hendi ada enam pengaduan (50 persen) pengaduan tidak

direspons. Setelah melihat penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Pattiro, Peneliti mempunyai ketertarikan untuk mengkaji lebih dalam bagaimanakah pelaksanaan aplikasi laporan hendy serta bagaimana pengaruhnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan E Governance. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk menjabarkan pelaksanaan aplikasi laporan hendy
- Memaparkan pengaruhnya bagi masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berbasis e government
- Memberikan rekomendasi dan saran

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menjabarkan apakah aplikasi laporan hendy ini

berjalan efektif dalam memberikan nilai manfaat bagi masyarakat atau publik disertai dengan data yang diperoleh oleh peneliti maupun yang didapatkan dari berbagai sumber.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Aplikasi

Aplikasi lapor hendi yang berbasis web pada awalnya adalah perpanjangan dari aplikasi lapor yang dirancang oleh Pemerintah pusat. LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Layanan ini menjadi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan telah diterapkan oleh semua kementerian dan lembaga di Indonesia. Setelah berhasil di terapkan di tingkat pemerintah pusat, aplikasi ini mulai diterapkan di pemerintahan daerah, termasuk kota semarang.



Cara melaporkan aduan di pelayanan online Lapor Hendi dapat menggunakan SMS ataupun menggunakan Twitter. Jika menggunakan SMS laporan dapat menghubungi nomor 1708 dengan cara ketik Laporhendi (spasi) aduan_anda lalu kirim ke 1708. Namun jika menggunakan twitter caranya sangat mudah, tweet aduan_anda lalu hanya tinggal menambahkan hastag (#) #Laporhendi dan mention ke @PemkotSMG, atau bisa juga langsung ke <http://laporhendi.semarangkota.go.id>.



Di dalam aplikasi ini terdapat beberapa fitur seperti :

- Lapor
Kemendagri, Gubernur, Walikota, Presiden

- LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa)
- Komisi Pemberantasan Korupsi
- P3M
- Pengaduan Jaringan
- Geber Pandanaran
- Geber Septi
- Whistle Bowling

Aplikasi yang sudah beroperasi semenjak tahun 2016 ini berbasis website dan menginduk pada website utama yaitu portal semarang kota. Untuk membuka halaman utama atau beranda membutuhkan waktu loading yang tidak sebentar. Ini bisa disebabkan karena *serverdatabase* masih menginduk pada portal utama. Lalu dari setiap *fitur* diatas kita kembali diarahkan pada link – link bersangkutan. Seperti misalnya jika kita membuka Geber Septi kita akan diarahkan ke portal Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

B.Value Public dari segi pengaruh yang kongkrit.

Aplikasi yang sudah berjalan setahun ini tentunya diharapkan membawa perubahan yang baik bagi masyarakat, sehingga manfaat pelaksanaan E Governance benar benar terasa bagi masyarakat. Aplikasi lapor hendi ada beberapa fitur salah

satunya adalah geber septi, yaitu gerakan perlawanan terhadap bullying pada anak bersama – sama dengan sekolah. Dengan adanya pelaporan yang cepat diharapkan angka bullying akan mengalami penurunan di kota semarang. Serta geber pandanaran yaitu gerakan bersama pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, diharapkan dengan kemudahan pelaporan akan menurunkan angka kekerasan pada anak. Peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data tentang angka kekerasan di kota semarang dari tahun 2016 hingga trisemester pertama tahun 2017.



Sumber : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Propinsi Jawa Tengah.

Dari gambar diatas, kota Semarang termasuk kota yang mempunyai tingkat kekerasan pada anak cukup tinggi, yaitu lebih dari 100 kasus. Ditri semester pertama tahun 2017, dimana aplikasi lapor hendi sudah berjalan hampir setahun..

Tabel 1.1

Data Kasus Kekerasan Kota Semarang

Uraian	Tahun		
	2015	2016	2017
Jumlah korban Kekerasan.	317	320	325
Jenis kekerasan yang dialami berupa psikis,fisik,penelantaran,K DRT dll			

Sumber : DP3A propinsi Jawa Tengah

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa walaupun pemerintah kota Semarang sudah menyediakan kemudahan dalam pelaporan kekerasan terhadap anak maupun perempuan, angka jumlah kekerasan di Kota Semarang dari tahun 2016 hingga trisemester pertama tahun 2017 yaitu sekitar bulan maret 2017 angka kasus kekerasan terhadap anak dan perempuan justru meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa belum ada pengaruh konkrit aplikasi ini terhadap penurunan angka kasus kekerasan di kota Semarang.

C. Nilai Publik dalam hal memunculkan tingkatkepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk bisa melihat apakah pelaksanaan E governance ini bisa tepat sasaran dan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sudut pandang dari pengguna atau masyarakat wajib untuk dipertimbangkan. Untuk dapat

menyimpulkan apakah aplikasi lapor hendi ini berhasil menimbulkan kepercayaan masyarakat, unsur yang akan dilihat adalah kecepatan respon pemerintah terhadap pengaduan yang dilakukan oleh amsyarakat. Di unsur ini peneliti mengumpulkan beberapa data pendukung, baik berupa hasil analisis terhadap pengamatan maupun dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti lain.

Dilansir dari Portal berita online yaitu solopos.com.Layanan lapor Hendi sebagai sarana warga Kota Semarang, Jawa Tengah (Jateng) kepada Wali Kota Semarang Hendrar Prihadi tampaknya memang kurang efektif.Hal itu ditunjukkan dari laporan salah seorang warganet melalui kolom komentar salah satu kiriman Hendi—sapaan akrab Hendrar Prihadi—di media sosial Instagram, Rabu (4/10/2017).Pelapor itu mengungkapkan dirinya harus menyampaikan ulang laporan tersebut melalui akun Instagram Hendi lantaran laporan melalui layanan pesan singkat tak mendapatkan tindak lanjut. “Lapor hendi, saya tahu pak sebenarnya hanya untuk sms tapi tidak ada tindak lanjutan, pak hendi di daerah rumah saya deretan kanan jalan dari PLN Karangrejo Raya Jatingaleh RT 004/RW 002 airnya tidak mengalir sudah 1 minggu pak, tetangga juga sudah demo di

PDAM dan sms lapor hendi tetapi no respon pak, semoga bapak membaca dan menindaklanjuti ya pak atas perhatiannya terima kasih,” ungkap pengguna akun Instagram @nisaysftr. Mengetahui hal itu, Hendi justru malah bertanya mengenai balasan pesan singkat Lapor Hendi. “sudah dapat link balasan?” tanya orang nomor wahid di ibu kota jateng itu. Pengguna akun Instagram @nisaysftr mengaku sudah mendapatkan balasan namun tak ada tindak lanjut dari pihak terkait. “Sudah pak, tapi dari kemarin tidak ada kelanjutan, dan kemarin dan tadi pun sudah ke PDAM Kelud untuk protes tetapi petugas juga tidak menindaklanjuti,” bebernya.

Penilaian terhadap kurang efektifnya Lapor Hendi sebelumnya telah diungkapkan Koordinator Komite Penyelidikan dan Pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KP2KKN) Jateng Syukron Salam dan pengamat politik yang juga dosen Unika Soegijapranata Semarang Andreas Pandiangan. Mereka menilai kurang efektif karena aplikasi ini hanya mentautkan link ke twitter milik walikota semarang.

Dari riset yang diperoleh dari lembaga Pusat Telaah dan Informasi Regional (Pattiro) Semarang, sistem pelaporan aduan masyarakat Semarang

lewat sarana Lapor Hendi dirasa masih kurang efektif berjalan. Banyak aduan atau laporan masih belum direspon cepat baik melalui SMS 1708, twitter #LaporHendi dan Pusat Pengolahan Pengaduan Masyarakat (P3M) Pemkot Semarang. Hal tersebut diungkapkan setelah Pattiro melakukan uji terhadap sistem pengaduan Lapor Hendi pada September kemarin, dimana ada 14 pengaduan terdistribusi melalui SMS Lapor Hendi (6 pengaduan), Twitter #LaporHendi (6 pengaduan), facebook P3M (1 pengaduan), Loker P3M (1 pengaduan).

Melalui uji tersebut dihasilkan dari 12 pengaduan yang dikirim ke Lapor Hendi ada enam pengaduan (50 persen) pengaduan tidak direspon. Enam pengaduan tersebut terdistribusi melalui SMS (4 pengaduan) dan twitter #Lapor Hendi (2 pengaduan). Laporan yang tidak ditanggapi adalah tentang akses dokumen SOP, pertanyaan regulasi, perbaikan infrastruktur jalan dan penerangan jalan serta pungutan biaya pendidikan. Sedangkan enam pengaduan (50 persen) yang ditanggapi tentang akses data melalui website, kantor dan perbaikan serta pengelolaan aset. Waktu responnya cukup cepat yakni kisaran 1-3 hari saja.

Kesimpulan dari berbagai data yang disajikan diatas adalah aplikasi ini belum berjalan secara efektif dan efisien. Lamanya waktu penanganan dari awal pengaduan bahkan beberapa pengaduan tidak mendapatkan respon. Permasalahan ini membuat masyarakat yang kurang antusias lagi untuk menggunakan aplikasi ini. Padahal dalam perwujudan e governance respon dan ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan elektronik dalam hal pelayanan publik, memegang kunci yang penting. Dari antusiasme masyarakat diharapkan dapat direspon balik dengan baik oleh penyelenggara yaitu pemerintah. Kemudian akan timbul hubungan yang baik dimana tingkat kepercayaan masyarakat bahwa pemerintah cepat memberikan respon serta solusi terhadap permasalahan public yang mereka adukan. Hubungan yang baik inilah salah satu value public yang ingin diwujudkan dalam pelaksanaan e governance.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- Aplikasi lapor hendi maupun portal Laporhendi belum didukung oleh perangkat yang memadai, karena peneliti mencoba masuk ke portal untuk membuka halaman dibutuhkan waktu

yang tidak sebentar dan di dalamnya hanya memberikan tautan untuk masuk ke link – link lain. Ini tentunya tidak efektif bagi pengguna

- Aplikasi ini sudah beroperasi sejak tahun 2016, tetapi ternyata tidak memberikan pengaruh yang konkrit terhadap beberapa hal pelayanan public seperti misalnya dalam hal penanganan kekerasan terhadap anak dan perempuan. Angka kasus kekerasan masih bertambah dari tahun 2016 hingga trisemester pertama tahun 2017.

- Dalam perwujudan E governance, selain sasarannya adalah untuk memberikan pengaruh yang konkrit bagi sektor pelayanan publik, ada juga sasaran yang lain yaitu menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Ini terbukti dari beberapa data dan berita yang telah dipaparkan. Dilansir dari berita solopos.com yang memuat keluhan warga yang melaporkan bahwa pengaduannya tidak diproses juga selama lebih dari satu minggu. Ada juga data dari hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa 50 persen pengaduan belum direspon.

b. Saran

- Adanya perbaikan atau maintenance terhadap software maupun hardware portal, atau penambahan server tersendiri
 - Pada dimensi dukungan (support) dirasa belum maksimal. Dalam melaksanakan e-governance dibutuhkan kesiapan dan team yang solid serta berpengalaman. Sehingga ketika aduan dari masyarakat masuk ke twitter, social media maupun portal kota bisa segera di proses dan ditangani.
 - Untuk memunculkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini dibutuhkan sosialisasi yang terus menerus dari pemerintah, dan bukti bahwa aduan mereka akan segera direspon. Serta menunjukkan bahwa akan muncul progress positif dalam hal pelayanan public.
3. Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional
 4. Andrianto,Nico,2007,Good eGovernment:Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government. Malang: Banyumedia Publishing.
 5. Berita solopos.com tertanggal 31 oktober 2017

DAFTAR PUSTAKA

1. GRIMSLEY, mike, dan Anthony meehan.
E-government information systems:evaluation-ped design for public value and client , European Journal of Information Systems,2007
2. Azis, Herry Abdul, 2008. Integrasi E-Government:Tantangan,Kebijakan danImplementasi, Jakarta.

